BỘ Y TẾ	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
	Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Số: 1429 /QĐ-BYT	*Hà Nội, ngày 03 tháng 03 năm 2021*

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành bộ chỉ số quản lý chất lượng dịch vụ công nghệ thông tin y tế

BỘ TRƯỞNG BỘ Y TẾ

Căn cứ Nghị định số 75/2017/NĐ-CP ngày 20 tháng 6 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Y tế;

Căn cứ Nghị định số 73/2019/NĐ-CP ngày 05 tháng 9 năm 2019 của Chính phủ về việc quản lý đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước;

Căn cứ Thông tư số 23/2020/TT-BTTTT ngày 09 tháng 9 năm 2020 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định các nội dung đặc thù của hợp đồng thuê dịch vụ công nghệ thông tin sử dụng nguồn vốn ngân sách nhà nước;

Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Công nghệ thông tin,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo quyết định này "Bộ chỉ số quản lý chất lượng dịch vụ công nghệ thông tin y tế".

Điều 2. Yêu cầu về việc áp dụng Bộ chỉ số quản lý chất lượng dịch vụ công nghệ thông tin y tế:

1. Các chỉ số dịch vụ công nghệ thông tin y tế được xác định cụ thể trong dự án thuê dịch vụ công nghệ thông tin, kế hoạch thuê dịch vụ công nghệ thông tin, hợp đồng thuê dịch vụ công nghệ thông tin y tế.

2. Cách thức đánh giá, theo dõi chất lượng dịch vụ được ghi trong các hợp đồng thuê dịch vụ công nghệ thông tin y tế.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, ban hành.

Điều 4. Các Ông (Bà): Chánh Văn phòng Bộ, Cục trưởng Cục Công nghệ thông tin, Vụ trưởng Vụ Kế hoạch Tài chính, Chánh Thanh tra Bộ, Thủ trưởng các Vụ, Cục, Tổng cục thuộc Bộ, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bộ và các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 4;
- Bộ Trưởng (để báo cáo)
- Các Thứ trưởng BYT (để p/h);
- Cổng thông tin điện tử BYT;
- Lưu: VT, CNTT.

KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG

Trần Văn Thuấn

BỘ Y TẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BỘ CHỈ SỐ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN Y TẾ

(kèm theo quyết định số 1429/QĐ-BYT ngày03 / 03/2021 của Bộ trưởng Bộ Y tế)

I. Nhóm chỉ số về kỹ thuật và công nghệ

TT	Chỉ số	Cách đo lường
1	Đủ các chức năng theo yêu cầu thiết kế	Thực hiện kiểm thử các chức năng của hệ thống theo đúng thiết kế kỹ thuật.
2	Đáp ứng của các chức năng theo yêu cầu nghiệp vụ	Thực hiện kiểm thử các chức năng của hệ thống, đánh giá đáp ứng các yêu cầu nghiệp vụ.
3	Yêu cầu về tiêu chuẩn công nghệ thông tin y tế	Kiểm thử công nghệ của hệ thống hoặc xác nhận của hãng cung cấp.
4	Đáp ứng các yêu cầu về cấu hình hệ thống (đối với phần cứng)	Thực hiện kiểm tra, kiểm thử số lượng, chất lượng, hiệu năng của hệ thống phần cứng.

II. Nhóm chỉ số về tính sẵn sàng, tính liên tục và hiệu năng của dịch vụ:

TT	Chỉ số	Cách đo lường
1	Thời gian sửa chữa khi có lỗi phát sinh	Thực hiện giám sát, ghi nhận trong biên bản đánh giá chất lượng định kỳ.
2	Thời gian lỗi của dịch vụ	Thực hiện giám sát, ghi nhận trong biên bản đánh giá chất lượng định kỳ.
3	Thời gian ngắt quãng của hệ thống	Thực hiện giám sát, ghi nhận trong biên bản đánh giá chất lượng định kỳ.
4	Số lần gián đoạn dịch vụ	Thực hiện giám sát, ghi nhận trong biên bản đánh giá chất lượng định kỳ.
5	Hiệu năng của hệ thống máy chủ	Tỷ lệ phần trăm (%) Bộ vi xử lý, RAM, dung lượng đĩa cứng được sử dụng đo định kỳ và ghi nhận trong biên bản đánh giá chất lượng định kỳ.

6	Hiệu năng của hệ thống mạng	Hiệu năng của đường truyền mạng được đo định kỳ và ghi nhận trong biên bản đánh giá chất lượng định kỳ.
7	Hiệu năng của phần mềm	Được đo bằng thời gian đáp ứng để xử lý một khối lượng dữ liệu cụ thể.

III. Nhóm chỉ số về bảo vệ dữ liệu và tính an toàn thông tin của dịch vụ

TT	Chỉ số	Cách đo lường
1	Có biện pháp đảm bảo tính toàn vẹn của dữ liệu (mạng, máy chủ, phần mềm)	Kiểm thử an toàn thông tin và ghi nhận trong biên bản đánh giá chất lượng định kỳ.
2	Có các biện pháp bảo vệ dữ liệu trên đường truyền	Kiểm thử an toàn thông tin và ghi nhận trong biên bản đánh giá chất lượng định kỳ.
3	Thời gian phục hồi dữ liệu	Thực hiện giám sát, ghi nhận trong biên bản đánh giá chất lượng định kỳ.
4	Số lần đánh giá an toàn thông tin của dịch vụ	Thực hiện giám sát, ghi nhận trong biên bản đánh giá chất lượng định kỳ

IV. Nhóm chỉ số về tính tổ chức của dịch vụ

TT	Chỉ số	Cách đo lường
1	Chất lượng, số lượng cán bộ vận hành dịch vụ theo yêu cầu	Kiểm tra số lượng, chất lượng theo yêu cầu và ghi nhận trong biên bản đánh giá chất lượng định kỳ.
2	Số lần hỗ trợ dịch vụ	Giám sát, ghi nhận trong biên bản đánh giá chất lượng dịch vụ.
3	Thời gian hỗ trợ dịch vụ	Giám sát, ghi nhận trong biên bản đánh giá chất lượng định kỳ.